24 maggio 2022 16:07

Telefonia, le sanzioni Agcm non funzionano. Introdurre rimborso automatico e indennizzo giornaliero

di Pietro Moretti

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha finalmente sanzionato quattro tra le principali compagnie telefoniche in Italia perché continuano ad emettere fatture successivamente al recesso del consumatore.
E' una pratica diffusa che costituisce buona parte del contenzioso telefonico su cui come Associazione siamo chiamati ad assistere i consumatori.
Ma anche se molti consumatori si informano e agiscono, molti di più continuano a pagare fatture non dovute, sia perché non si accorgono degli addebiti in automatico, sia perché temono le conseguenze di un contenzioso.
In breve, le sanzioni ai gestori sono meglio di nulla, ma sono palesemente inutili in termini di deterrenza: anche pagando le occasionali multe, le compagnie guadagnano comunque con queste pratiche illecite.
Per impedire questi comportamenti reiterati e diffusi, sono necessari tre ulteriori step:
1. l'Agcm, in collegamento o per il tramite dell'autorità giudiziaria, deve poter ordinare l'immediato rimborso ai consumatori fregati;
2. il regolamento dell'Agcom sugli indennizzi per i consumatori vittime di illeciti da parte delle compagnie telefoniche, deve comprendere un indennizzo giornaliero anche per fatture emesse dopo il recesso. Sono previsti indennizzi per diversi disservizi (attivazione di servizi non richiesti, mancata risposta ai reclami ecc.), ma non per chi è costretto a perdere tempo e soldi per difendersi da fatture ingiuste.
Fino a quando questo non accadrà, le compagnie telefoniche continueranno a considerare le sanzioni dell'Agcm come il prezzo da pagare per continuare a guadagnare con comportamenti illegali.
Ricordiamo che tutti gli utenti hanno il diritto di recedere da un contratto di telefonia, dandone preavviso di 30 giorni. Se il gestore telefonico addebita canoni per periodi successivi, ecco come difendersi:
1. inviare una diffida scritta al gestore telefonico (non fidatevi dei call center!);
2. in caso di risposta negativa o di mancata risposta, si potrà attivare un tentativo di conciliazione all'Agcom o Corecom tramite la piattaforma Conciliaweb;
3. qualora il tentativo di conciliazione non andasse a buon fine, si potrà attivare un procedimento di definizione, sempre tramite Conciliaweb, e sarà l'Agcom/Corecom a decidere sulla controversia.

CHI PAGA ADUC
l'associazione non **percepisce ed è contraria ai finanziamenti pubblici** (anche il 5 per mille)
La sua forza economica sono iscrizioni e contributi donati da chi la ritiene utile
DONA ORA (http://www.aduc.it/info/sostienici.php)